



**CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA
FORMATO ANALISIS ENCUESTAS DE SATISFACCION**

CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	PÁGINAS
FO 1.2.2.2 -17	2020-01-30	3	1 de 1

FORMATO DE ANALISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACCION PRIMER SEMESTRE 2022

Fecha: 31/06/2022

Marque con una X el Proceso al cual pertenece el Análisis de las Encuesta

Auditorias

Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva

Participación Ciudadana

Tipo de encuesta a analizar Actividad o Proceso: **CONVERSATORIOS**

1.0 Colocar según el formato de encuesta de satisfacción del cliente pregunta por pregunta lo siguiente:

- TABULACION DE LA PREGUNTA
- GRAFICA DE LA PREGUNTA (Insertar Grafica)
- ANALISIS DE DATOS: describir en forma detallada el resultado de cada una de las preguntas

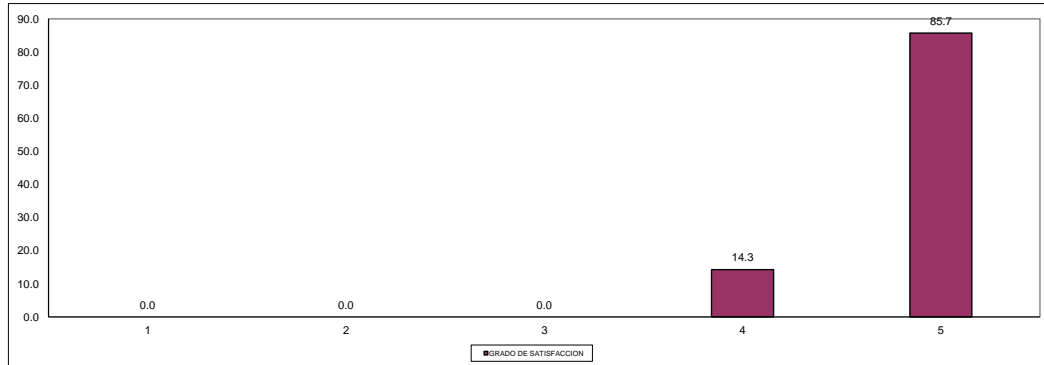
DEFICIENTE	1	TOTAL PREGUNTAS:	5
MALO	2		
REGULAR	3		
BUENO	4		
EXCELENTE	5		

PREGUNTA					
CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5
1	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0
3	0	0	0	1	2
4	2	6	4	6	7
5	12	8	10	7	5
	14	14	14	14	14

PRIMERA PREGUNTA: CALIDAD DEL TEMA

CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0.0	0.0	0.0	14.3	85.7

93.71

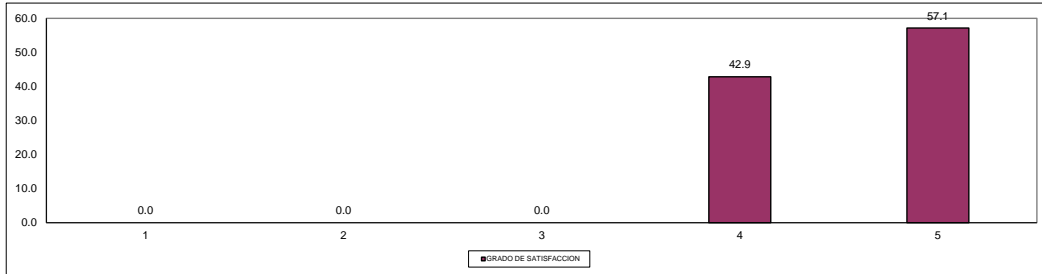


CALIDAD DEL TEMA: De lo 14 encuestados, el 85,7 % le otorgó una calificación de 5, el 14,3% le otorgó una calificación de 4. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 93,71 % el cual correspondería a una calificación global de 4,2 - Ubicándose entre BUENO -EXCELENTE.

SEGUNDA PREGUNTA: CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL CAPACITADOR

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0.0	0.0	0.0	42.9	57.1

81.14

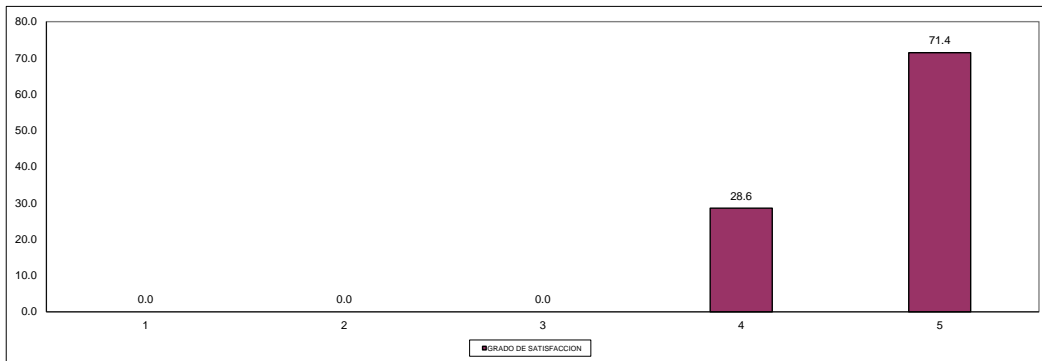


AMBIENTE PROPICIO PARA PARTICIPAR: De los 14 encuestados, el 57,1% dio una calificación de 5 y el 42,9% le dió una calificación de 4. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 81,14%. el cual correspondería a una calificación global de 4,5 - Ubicándose entre BUENO -EXCELENTE.

TERCERA PREGUNTA: METODOLOGIA UTILIZADA

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0.0	0.0	0.0	28.6	71.4

87.43

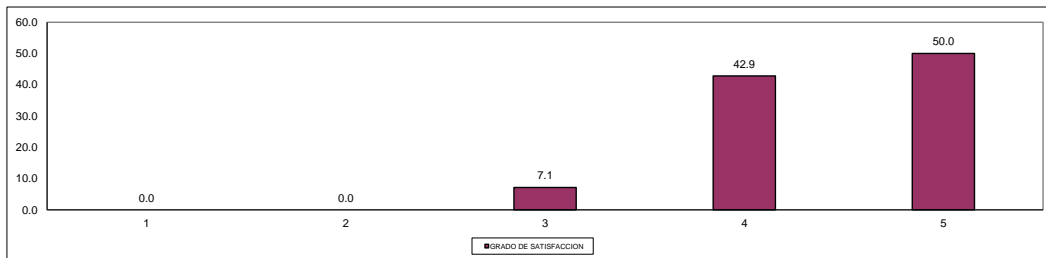


DESEMPEÑO DE LA CONTRALORIA : De los 14 encuestados, el 71,4% le dio una calificación de 5, y el 28,6% dio una calificación de 4 . Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 87,43% lo que equivale a una calificación global de 4,65. Situándose entre BUENO - EXCELENTE.

CUARTA PREGUNTA: PUNTUALIDAD Y DURACION DEL EVENTO

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0.0	0.0	7.1	42.9	50.0

74.00

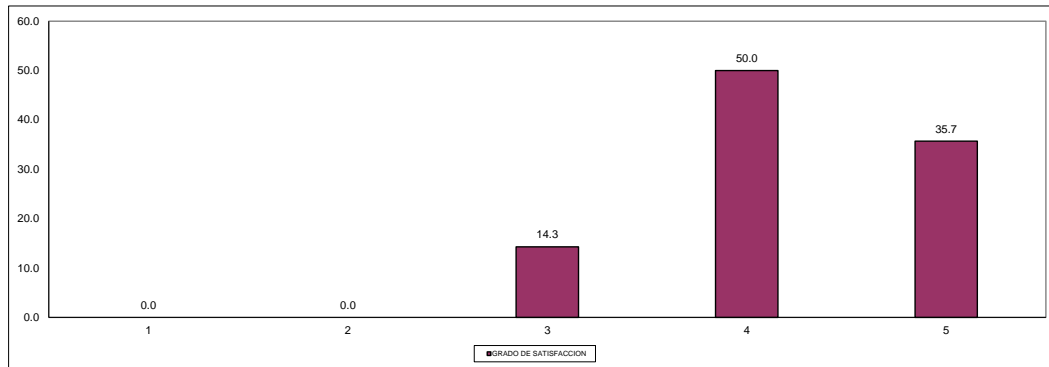


CUMPLIMIENTO DE ESPECTATIVAS : De los 14 encuestados, el 50% le dio una calificación de 5, el 42,9% dio una calificación de 4 y el 7,1 le dio una calificación de 3 . Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 74% lo que equivale a una calificación global de 4.4. Situándose entre BUENO - EXCELENTE.

QUINTA PREGUNTA: CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

CALIFICACION	1	2	3	4	5
GRADO SATISFACCION	0.0	0.0	14.3	50.0	35.7

84.29



PUNTUALIDAD Y DURACION DEL EVENTO: De los 14 encuestados, el 37,5% otorgó una calificación de 5, el 50% otorgó una calificación de 4 a ésta pregunta y el 14,3% dio una calificación de 3. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 84,29% lo que equivaldría a decir que la calificación promedio de la pregunta fue de 4,2 ubicándose en el rango entre BUENO Y EXCELENTE.

2.0 Realizar un análisis general de la encuesta.

Los 14 Conversatorios realizados en la "Semana de la Participación Ciudadana los días 17, 18 y 19 de abril", tuvieron con un grado de satisfacción general del 84,11% lo cual equivaldría a decir que la calificación promedio de las encuestas fue de 4,4 ubicándose en un rango de satisfacción entre BUENO Y EXCELENTE. Con algunas observaciones como: Espectacular, excelente los temas tratados en los conversatorios, increíble iniciativa, entre otra. Es de anotar que la calificación de cada una de las preguntas de la encuesta de satisfacción osciló entre 4,2 y 4,6. lo cual no amerita la implementación de un plan de mejoramiento para la atención a la ciudadanía.

3.0 definir el plan de mejoramiento a implementar (adjuntar registro de acciones correctiva o preventivas a implementar si es requerido según el análisis de los resultados de las encuestas.